

令和6年3月1日
那須南農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J Aグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。

当組合では、「明日を拓く…地域と共に」を基本姿勢（スローガン）とし、総合事業の特性を生かした事業展開により、農業と地域利用者をつなぐ金融サービスの提供と地域貢献に努め、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域共生社会の実現に向け、J Aならではの金融仲介機能を発揮し、より信頼される地域金融機関を目標に、農業・暮らし・地域において、『なくてはならない・必要とされる存在』になることを目指しております。

この理念のもと、2017年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、組合員・利用者の皆さまへの安定的な商品・サービスの提供や「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」の提供による豊かな生活づくりに貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組みの状況を定期的に公表するとともに、よりお客さま本位の業務運営を実現するため本方針を必要に応じて見直してまいります。

注) 共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、JA 共済連）が、共同で事業運営しております。J A共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」は、J A共済連ホームページをご参照下さい。

1. お客さまへの最適な商品提供、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

・お客さまに提供する金融商品は、特定の投資運用会社に偏ることなく、社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。

・金融商品の選定にあたっては、お客さまの資産形成・資産運用に貢献するため、長期・積立・分散投資の多様なニーズにお応えできるよう、農林中央金庫が外部評価機関を活用し、定性・定量面から選定した金融商品（J Aバンクセレクトファンド）を採用いたします。また、「J Aバンクセレクトファンドマップ」を作成し、視覚の観点からも分かりやすく判断しやすい資料を提供いたします。なお当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】

(2) 共済仕組み・サービス

組合員・利用者の皆さまが、病気、ケガ、火災、自然災害、交通事故、農作業等、日常生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう専用携帯端末を用いて、最良の共済仕組み・サービスを提供します。なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供しておりません。【原則 2 本文および（注）、原則 3（注）、原則 6 本文および（注 2, 3）】

2. お客さま本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

・お客さまの金融知識・経験・財産、およびニーズやお取引の目的に合わせて、お客さまにふさわしい商品をご提案いたします。【原則 2 本文および（注）、原則 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および（注 1、2、4、5）】

・お客さまの投資判断に資するよう、ご提案の際には「JAバンクセレクトファンドマップ」や投信提案アプリ、重要情報シート等を活用のうえ、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について分かりやすくご説明し、必要な情報を十分に提供します。

【原則 4、原則 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および【注 1、2、4、5】】

・お客さまにご負担いただく手数料について、お客さまの投資判断に資するよう、丁寧かつ分かりやすく説明に努めます。

【原則 4、原則 5 本文および（1～5）、原則 6 本文および【注 1、2、4、5】】

(2) 共済の事業活動

・お客さまの加入目的、収入・資産や家族構成に照らして、公的保険制度を踏まえた最適な保障・サービスをご提案します。【原則 2 本文および（注）、原則 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および（注 1、2、4、5）】

・ご契約をいただく際には、お客さまのご意向の確認を徹底し、その契約内容を正しく理解いただけるよう、丁寧な重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を行います。【原則 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および【注 1、2、4、5】】

・特にご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすく説明するとともに、ご家族を含めて十分にご理解、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族に同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。【原則 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および【注 1、2、4、5】】

・なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料はございません。【原則 4】

3. 組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実施

当組合は、各種手続きの実施の際には組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を実践し、その後も安心していただけるよう定期的な接点作りを通じたアフターフォローに努めます。【原則 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および【注 1、2、4、5】

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問合せ・ご相談・ご要望、苦情等）」を組合内で共有し、より良い対応ができるよう業務改善に取り組めます。

5. 利益相反の適切な管理

お客さまへの商品選定、保障選定にかかる情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等において、組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針」等を定め、本方針等に基づき適切に管理いたします。【原則 3 本文および（注）】

6. お客さま本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築

当組合は、組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足していただける最適な金融商品・共済仕組み・サービスの提供を行うため、階層別研修による指導やインストラクターによる同行訪問、証券外務員資格取得を積極的に推奨することにより、組合員・利用者の皆さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、資産形成・資産運用・保障・サービスに精通した担当者を幅広く育成し、高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材を確保することにより、お客さま本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。

【原則 2 本文および（注）、原則 6（注 5）、原則 7 本文および（注）】

（※）上記の原則および注番号は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021年1月改訂）との対応を示しています。